



Rapport

Datum: 15 november 2004
Rapportnummer: 2004/441

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een bij naam genoemde arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Alkmaar, zich niet behoorlijk heeft gedragen. Met name klaagt verzoeker erover dat de betrokken arbeidsdeskundige:

zich in het eerste telefonisch contact op 28 maart 2003 niet als arbeidsdeskundige van het UWV heeft kenbaar gemaakt tengevolge waarvan hij (verzoeker) aan het UWV stukken heeft toegezonden die hij anders niet zou hebben opgestuurd;

hem in het telefoongesprek van 28 maart 2003 met betrekking tot het tussen hem en de verzekeringsdeskundige van het UWV gerezen conflict (omtrent de arbeidsongeschiktheid van één van zijn werknemers) heeft geadviseerd zijn bezwaren en het hierover opgebouwde dossier toe te sturen ter attentie van een bij naam genoemde stafverzekeringsdeskundige van het UWV zonder te vermelden dat deze (gevoelige) stukken daarmee tevens ter inzage voor zijn werknemer zouden komen te liggen;

herhaaldelijk in lachen is uitgebarsten dan wel heeft gegrinnikt op momenten dat hiertoe geen aanleiding was, ook nadat hij hierop was aangesproken;

hem tijdens een bezoek op 16 april 2003 met betrekking tot de desbetreffende medewerkster een reïntegratievoorstel heeft gedaan en heeft meegedeeld hiervoor een bedrijf te weten zonder dat hieromtrent door hem (verzoeker) enig verzoek aan het UWV was gedaan.

Tevens klaagt verzoeker erover dat een bij naam genoemde verzekeringsgeneeskundige van het UWV bescheiden (ongekuiste versie van een verslag van een functioneringsgesprek) heeft vernietigd, welke bescheiden haar door zijn werknemer in het kader van het onderzoek naar haar arbeids(on)geschiktheid ter beschikking waren gesteld.

Beoordeling

I. Inleiding

Mevrouw Y. is werknemer van verzoeker. Zij heeft zich per 3 maart 2003 (na eerdere ziekmelding) ziek gemeld. Verzoeker heeft ten aanzien van de ziekmelding het standpunt ingenomen dat mevrouw Y. niet arbeidsongeschikt op grond van ziekte was. Volgens verzoeker liggen aan de ziekmelding geen medische oorzaken ten grondslag. Naar aanleiding van het standpunt van verzoeker heeft mevrouw Y. bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Alkmaar (hierna het UWV), een aanvraag voor een deskundigenoordeel ingediend. Op 24 april 2003 werd het oordeel gegeven dat

mevrouw Y. op 3 maart 2003 ziek en arbeidsongeschikt was.

II. Ten aanzien van het telefonisch contact van 28 maart 2003 tussen verzoeker en een medewerker van het UWV

1. Op 28 maart 2003 vond tussen verzoeker en een medewerker van het UWV telefonisch contact plaats. Volgens verzoeker vond dit gesprek plaats met arbeidsdeskundige Q. van het UWV. Verzoeker klaagt er allereerst over dat de heer Q. zich ter gelegenheid van dit gesprek niet als arbeidsdeskundige heeft kenbaar gemaakt. Volgens verzoeker leidde dit laatste er toe dat hij aan het UWV stukken heeft toegestuurd die hij anders niet zou hebben toegestuurd. Tevens klaagt verzoeker er in dit verband over dat de heer Q. zou hebben geadviseerd stukken toe te zenden aan een met naam genoemde stafverzekeringsarts zonder te vermelden dat die stukken dan ook ter inzage van zijn werkneemster, mevrouw Y., zouden komen.

2. De heer Q. heeft verklaard dat het door verzoeker bedoelde telefoongesprek van 28 maart 2003 niet heeft plaatsgevonden met hem. Volgens de heer Q. heeft hij blijkens door hem gemaakte aantekeningen in de onderhavige kwestie pas op 14 april 2003 voor het eerst contact gehad met verzoeker. Het betrof telefonisch contact dat volgens de heer Q. tot doel had een afspraak te maken met verzoeker in het kader van een WAO-onderzoek.

Nadat het UWV in zijn reactie op de klacht aanvankelijk had aangegeven dat het telefoongesprek van 28 maart 2003 had plaatsgevonden met een medewerker van de afdeling Bezwaar en Beroep in het kader van een door verzoeker ingediend bezwaarschrift, liet het UWV naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman weten dat dit laatste ook niet het geval is geweest. Hiertoe liet het UWV weten dat de afdeling Bezwaar en Beroep pas op 8 augustus 2003 voor het eerst contact heeft gehad met verzoeker. Het UWV liet weten dat het gesprek evenmin met de heer Q. had plaatsgevonden daar deze pas op 14 april 2003 voor het eerst (telefonisch) contact heeft gehad met verzoeker. Daarbij zou de heer Q. op 28 maart 2003 niet aanwezig zijn geweest op het kantoor van het UWV te Alkmaar, doch zich op deze datum vanwege het volgen van een cursus in Groningen hebben bevonden. Het UWV gaf aan dat het waarschijnlijk is dat verzoeker heeft gesproken met een medewerker van de afdeling Arbeidsgeschiktheid. Dit omdat verzoeker - aldus het UWV - op 27 maart 2003 als werkgever eveneens een deskundigenoordeel bij het UWV had aangevraagd. Het UWV gaf aan te vermoeden dat een medewerker van de afdeling Arbeidsgeschiktheid naar aanleiding van vorenbedoelde aanvraag op 28 maart 2003 contact heeft gehad met verzoeker, doch dit niet met zekerheid te hebben kunnen vaststellen. Om die reden kon het UWV niet aangeven hoe deze (veronderstelde) medewerker zich bekend heeft gemaakt en hoe het gesprek is verlopen. Het UWV liet weten dat het deskundigenoordeel los staat van de bezwaarprocedure en het WAO-onderzoek, en wordt behandeld door een apart team. Aangegeven werd dat het in de procedure van een deskundigenoordeel voorkomt dat wordt gevraagd om vertrouwelijke gegevens aan de stafverzekeringsarts toe

te zenden. Meer concreet gaf het UWV aan zich te kunnen voorstellen dat verzoeker in verwarring is gebracht door het naast elkaar lopen van diverse procedures. Het UWV liet weten te denken dat het telefoongesprek van 28 maart 2003 de aanleiding is geweest voor het door verzoeker verzenden van stukken naar het UWV. Het UWV gaf ten slotte aan te betreuren dat verzoeker het telefoongesprek van 28 maart 2003 als onprettig heeft ervaren.

3. De Nationale ombudsman acht het gezien de uit het onderzoek naar voren gekomen gegevens aannemelijk dat het telefoongesprek op 28 maart 2003 tussen verzoeker en een medewerker van het UWV niet heeft plaatsgevonden met de heer Q. als gesprekspartner van de zijde van het UWV. In zoverre leidt dit tot de conclusie dat de klacht feitelijke grondslag mist. De in dit verband door het UWV geuite veronderstelling dat het telefoongesprek van 28 maart 2003 waarschijnlijk heeft plaatsgevonden met een medewerker van de afdeling Arbeidsgeschiktheid, is daarbij aannemelijk te achten, nu uit de door het UWV overgelegde bescheiden kan worden afgeleid dat het UWV verzoeker op 27 maart 2003 op diens verzoek per fax een formulier voor het aanvragen van een deskundigenoordeel heeft toegezonden en op 28 maart 2003 deze aanvraag (al dan niet bedoeld) per fax van verzoeker heeft terugontvangen tezamen met een eveneens op 28 maart 2003 gedateerd begeleidend schrijven.

4. Voor zover verzoeker heeft opgemerkt dat in het geval een ander dan de heer Q. het gesprek op 28 maart 2003 zou hebben gevoerd evenzeer geldt dat deze zich niet bekend heeft gemaakt en verzoeker stukken heeft laten opsturen zonder er van melding te maken dat deze ook voor andere partijen ter inzage zouden liggen, wordt het volgende opgemerkt. De Nationale ombudsman concludeert op basis van de uit het onderzoek naar voren gekomen gegevens dat niet valt te achterhalen met welke medewerker van het UWV verzoeker op 28 maart 2003 heeft gesproken en dat de precieze gang van zaken rond het telefoongesprek op 28 maart 2003 niet kan worden vastgesteld. Dit betekent dat in zoverre geen oordeel wordt gegeven over de onderzochte gedraging.

III. Ten aanzien van het punt dat de heer Q. tijdens contacten met verzoeker herhaaldelijk in lachen is uitgebarsten dan wel heeft gegrinnikt op momenten dat hiertoe geen aanleiding was, ook nadat hij hierop was aangesproken

1. Verzoeker klaagt er over dat de heer Q. tijdens plaatsgevonden contacten herhaaldelijk in lachen is uitgebarsten dan wel heeft gegrinnikt op momenten dat hiertoe geen aanleiding was, ook nadat hij hierop was aangesproken. Verzoeker heeft een aantal gevallen nader omschreven. De heer Q. heeft niet weersproken dat van zijn kant sprake is geweest van lachen/grinniken. Hij geeft in dit verband aan dat hij een aantekening heeft gemaakt waarin hij schrijft dat verzoeker ook ontstemd is over het gegeven dat hij een glimlach niet kan onderdrukken wanneer hij opmerkt het vreemd te vinden dat verzoeker valt over het feit dat het UWV over vertrouwelijke klantinformatie beschikt en dat de identieke informatie vervolgens door hemzelf - slecht geanonimiseerd - aan het UWV wordt

toegestuurd. Meer algemeen merkt het UWV namens de heer Q. op dat het lachen niet laatdunkend was bedoeld. Voor zover verzoeker zijn (glim)lach of grijns als beledigend of badinerend heeft ervaren, geeft het UWV namens de heer Q. aan dat voor rekening van verzoeker te laten.

2. Gelet op hetgeen onder 1. is overwogen wordt het er voor gehouden dat van de zijde van de heer Q. sprake is geweest van lachen c.q. grinniken. Opgemerkt wordt dat van de heer Q. als medewerker van het UWV een zakelijke opstelling mag worden verwacht. In de beleving van verzoeker is daarvan kennelijk geen sprake geweest. Te dien aanzien is van belang dat de beleving van verzoeker ten aanzien van de opstelling van de heer Q., te weten het lachen en grinniken, een andere is dan de uitleg die de heer Q. daaraan geeft. Opgemerkt wordt dat in een situatie als de onderhavige de beleving subjectief van aard is waarbij de sfeer en gemoedstoestand van betrokkenen een grote rol spelen. In het algemeen geldt dat het moeilijk is - zeker nu de Nationale ombudsman bij de bewuste contacten niet aanwezig is geweest - een dergelijke kwestie objectief te beoordelen. Wel is van belang dat verzoeker stelt dat aan de heer Q. is meegedeeld dat de betrokken medewerkers van verzoeker aanstoot namen aan het lachen en grinniken, en dat het lachen en grinniken daarna toch is doorgegaan. Dit laatste wordt niet als zodanig door het UWV en/of de heer Q. weersproken. Ter zake geldt het volgende. Het had in de rede gelegen dat de heer Q. nadat hij door verzoeker op het lachen en grinniken was aangesproken een strikt zakelijke houding zou hebben aangenomen. Kennelijk is dit laatste niet gebeurd. Immers, gesteld en niet - althans niet voldoende weersproken - is dat het lachen en grinniken nadien is doorgegaan. In zoverre is de houding van de heer Q. niet te kwalificeren als voldoende professioneel. Dat naar de heer Q. stelt het lachen niet laatdunkend was bedoeld, maakt een en ander niet anders.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het punt dat de arbeidsdeskundige van het UWV, de heer Q., verzoeker op 16 april 2003 met betrekking tot diens medewerker mevrouw Y. een reïntegratievoorstel heeft gedaan en heeft meegedeeld hiervoor een bedrijf te weten zonder dat hieromtrent door verzoeker enig verzoek aan het UWV was gedaan

Verzoeker klaagt er over dat arbeidsdeskundige de heer Q. van het UWV hem tijdens een bezoek op 16 april 2003, dat plaatsvond teneinde wat betreft mevrouw Y de belasting in de functie te beoordelen, met betrekking tot mevrouw Y. een reïntegratievoorstel heeft gedaan en heeft meegedeeld hiervoor een bedrijf te weten zonder dat hieromtrent door verzoeker enig verzoek aan het UWV was gedaan. Op dit punt liet het UWV in reactie op de klacht weten dat dit inderdaad is gebeurd. Aangegeven werd dat het de taak van het UWV is om een werkgever te wijzen op de verplichtingen die deze heeft in het kader van het terugbrengen van een zieke medewerker naar werk. In dat verband heeft de heer Q. in algemene termen de mogelijkheden geschetst en daarbij een aantal namen van reïntegratiebedrijven genoemd. Aldus stelde het UWV zich op het standpunt dat de

gewraakte gedraging gezien de taak van het UWV een juiste klantgerichte wijze van handelen is geweest. Ook de heer Q. reageerde in bovenbedoelde zin op de klacht. Het UWV kan op dit punt in zijn standpunt worden gevolgd in die zin dat het in de rede lag dat de heer Q. verzoeker in algemene zin opmerkzaam heeft gemaakt op het belang van reïntegratie van de zieke werknemer. Opgemerkt wordt dat van een concreet reïntegratievoorstel niet is gebleken. Voor zover verzoeker in dit verband spreekt over belangenverstrengeling aan de zijde van de heer K om reden dat deze slechts één specifiek bedrijf zou hebben genoemd, wordt opgemerkt dat het onderzoek voor een dergelijke constatering onvoldoende aanknopingspunten heeft opgeleverd.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

V. Ten aanzien van het punt dat verzekeringsgeneeskundige Z. van het UWV bescheiden (ongekuiste versie van een verslag van een functioneringsgesprek) heeft vernietigd. Deze bescheiden waren haar door de werkneemster van verzoeker, mevrouw Y., verstrekt in het kader van het onderzoek naar haar arbeids(on)geschiktheid

1. Mevrouw Y., werkneemster van verzoeker, heeft in het kader van een onderzoek naar haar arbeids(on)geschiktheid tijdens het spreekuurbezoek op 25 maart 2003 aan verzekeringsgeneeskundige Z. van het UWV een afschrift verstrekt van een functioneringsgesprek met verzoeker als haar werkgever. Bij dit afschrift was gevoegd een bijlage waarin de namen stonden vermeld van klanten van verzoeker. Verzoeker heeft aan (onder meer) verzekeringsgeneeskundige Z. kenbaar gemaakt grote bezwaren te hebben te hebben tegen het feit dat mevrouw Y. het functioneringsverslag had overhandigd aan de verzekeringsgeneeskundige in die zin dat daarbij was gevoegd voormelde bijlage. Volgens verzoeker had mevrouw Y. op grond van haar arbeidsovereenkomst niet de namen van klanten van verzoeker naar buiten mogen brengen. Naar verzoeker stelt, heeft hij daarbij aangegeven dat werd overwogen op dit punt gerechtelijke stappen te nemen jegens mevrouw Y. Blijkens de verklaringen van partijen op dit punt is in het contact tussen verzoeker en verzekeringsgeneeskundige Z. aan de orde geweest dat de verzekeringsgeneeskundige Z. heeft aangegeven de namen van de klanten van verzoeker onleesbaar te maken hetzij de stukken te vernietigen. Verzoeker stelt daartegen bezwaar te hebben gemaakt omdat dat in zijn opinie vernietiging van bewijsmateriaal zou betekenen.

2. Het UWV heeft aangegeven dat verzekeringsgeneeskundige Z. feitelijk enkel de bij het functioneringsverslag gevoegde bijlage met de namen van klanten van verzoeker heeft vernietigd, doch niet het verslag zelf. Het UWV geeft aan dat de bewuste stukken later weer van verzoeker zijn ontvangen ter gelegenheid van de door verzoeker ingediende aanvraag om een deskundigenoordeel. Het UWV liet weten de verwarring die over de stukken is ontstaan te betreuren, doch stelde zich op het standpunt dat niet verkeerd met de stukken is omgegaan.

3. Het UWV kan naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet in zijn standpunt worden gevolgd. Door verzoeker is gesteld dat hij uitdrukkelijk aan verzekeringsgeneeskundige Z. heeft aangegeven dat zij de onderhavige stukken niet mocht vernietigen omdat het naar zijn oordeel om bewijsmateriaal ging. Het UWV heeft deze stelling van verzoeker niet, althans niet voldoende, weersproken. Verzekeringsgeneeskundige heeft

- hoewel zij daarvoor in de gelegenheid is gesteld - niet op de klacht gereageerd. Het wordt er dan ook voor gehouden dat verzoeker tegenover verzekeringsgeneeskundige Z. heeft aangegeven dat zij de onderhavige stukken niet mocht vernietigen. Dat verzekeringsgeneeskundige Z. desondanks toch is overgegaan tot vernietiging van de bijlage bevattende de namen van klanten van verzoeker is in dat licht bezien niet juist. Hierbij wordt in aanmerking genomen dat niet is gebleken van zodanige omstandigheden die meebrengen dat voor verzekeringsgeneeskundige Z. dringende redenen bestonden om in weerwil van verzoekers wens op dit punt de bijlage te vernietigen.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van een arbeidsdeskundige en een verzekeringsgeneeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Alkmaar, die worden aangemerkt als gedragingen van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond op het punt dat arbeidsdeskundige van het UWV ook nadat hij hierop was aangesproken door werknemers van verzoeker is doorgegaan met lachen dan wel grinniken tijdens contacten met verzoeker alsmede op het punt dat verzekeringsgeneeskundige een door verzoekers werkneemster overgelegde bijlage bij een verslag van een functioneringsgesprek heeft vernietigd. Op het punt van de wijze waarop een medewerker van het UWV, niet zijnde de arbeidsdeskundige, zich tijdens een telefonisch contact met verzoeker heeft gedragen wordt geen oordeel gegeven. Voor het overige is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 27 mei 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 23 mei 2003, van X. te Zaandam, met een klacht over een gedraging van een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Alkmaar, en een gedraging van een verzekeringsdeskundige van het UWV, kantoor Alkmaar.

Nadat verzoeker op 18 augustus 2003 nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Ook de betrokken arbeidsdeskundige en verzekeringsdeskundige werd de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker en het UWV deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Van de betrokken arbeidsdeskundige en verzekeringsgeneeskundige werd binnen de gestelde termijn geen reactie ontvangen.

Bij de toezending van het verslag van bevindingen werd het UWV verzocht te reageren op de reactie van verzoeker van 3 augustus 2004. De hierop ontvangen reactie van het UWV van 21 oktober 2003 is alsnog aan de bevindingen toegevoegd alsmede is verzoeker de gelegenheid geboden hierop te reageren.

BVINDINGEN

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Mevrouw Y., werknemster van verzoeker, meldde zich per 20 januari 2003 ziek. Naar aanleiding van de arbeidsongeschiktheid van mevrouw Y. voerde de Arbo-dienst (ArboNed in Alkmaar) een probleemanalyse uit en stelde een advies samen voor de aanpak van de reïntegratie. Het resultaat, gedateerd 17 februari 2003, luidde:

“...Geschiktheid voor eigen of passend werk

Er is sprake van een kortdurende arbeidsongeschiktheid voor eigen werk als gevolg van een verstoring in de arbeidsrelatie. Er is geen sprake van arbeidsongeschiktheid als gevolg van ziekte of gebrek.

Prognose

Per 03-03-03 zijn er geen medische beperkingen meer om het werk te hervatten.

Advies

Geadviseerd wordt om een korte time-out van 1-1,5 week in te lassen. Afgesproken is dat er na volgende week middels een gesprek tussen werkgever en werknemer gezocht zal moeten worden naar een oplossing.

Werkgever wordt geadviseerd om in de loop van volgende week contact op te nemen met mw. Y. om een afspraak te maken.

Indien hierbij ondersteuning is gewenst, kan ArboNed voor bemiddeling zorgen door bedrijfsmaatschappelijk werk of (indien nodig) een mediator. Dit kan op korte termijn gerealiseerd worden...”

Het in het advies bedoelde gesprek werd wel gearrangeerd, maar vond uiteindelijk geen doorgang in verband met onenigheid tussen verzoeker en mevrouw Y. in verband met het feit dat laatstgenoemde werd begeleid door haar zuster die een juridische achtergrond heeft.

2. Mevrouw Y. meldde zich per 3 maart 2003 opnieuw ziek. Zij verzocht het UWV-Gak op 17 maart 2003 om een deskundigenoordeel inzake de arbeidsongeschiktheid voor haar eigen werk. Het deskundigenoordeel gedateerd 24 april 2003 luidde:

“...Omschrijving deskundigenoordeel

Op grond van de resultaten van een door de verzekeringsarts en door mij ingesteld onderzoek zijn wij van oordeel dat u sinds 3 maart 2003 ongeschikt bent uw eigen werk te verrichten.

De verzekeringsarts heeft vastgesteld dat u in relatie tot werk in het algemeen belemmeringen ondervindt op de volgende gebieden:

- concentreren van de aandacht
- herinneren
- deadlines en productiepieken
- omgaan met conflicten

De verzekeringsarts heeft ten aanzien van (de) werkzaamheden bij uw huidige werkgever vastgesteld dat tevens de volgende belemmeringen aan de orde zijn:

- samenwerking: "alleen in relatie tot de huidige werkgever"
- sociaal functioneren: "zolang de zaak met de huidige werkgever niet goed is uitgepraat"

Door mij is vastgesteld dat in het eigen werk uw belastbaarheid op de volgende gebieden overschreden wordt: concentreren van de aandacht, herinneren, omgaan met conflicten en in relatie op uw huidige werkgever, samenwerking en sociaal functioneren.

Status van een deskundigenoordeel

Voor de goede orde twee opmerkingen over de status van ons deskundigenoordeel.

Ten eerste: een deskundigenoordeel is een momentopname. Een eventuele latere beoordeling, bijvoorbeeld in het kader van een WAO-aanvraag, kan tot een andere conclusie leiden.

De tweede opmerking betreft de juridische status. Een deskundigenoordeel heeft op zich geen rechtsgevolgen. Daarom is er ook geen mogelijkheid om tegen het deskundigenoordeel in bezwaar of beroep te gaan. Evenmin kunnen wij afdwingen dat ons oordeel wordt nageleefd. Werknemer en werkgever kunnen elkaar wel aanspreken op het verrichten van voldoende en geschikt reïntegratie-inspanningen. Zonodig kunnen zij dit afdwingen via de civiele rechter, waarbij het deskundigenoordeel kan worden ingebracht als ondersteuning van de eis.

Wij zullen een uitgebracht deskundigenoordeel en het effect hiervan op de reïntegratie-inspanningen in ieder geval betrekken bij onze beoordeling van het reïntegratieverslag bij een WAO-aanvraag.

Wellicht is het toch het overwegen waard te bezien of door een nieuwe bemiddelingspoging de kwestie met uw werkgever alsnog bespreekbaar gemaakt kan worden.

Herhaling van het deskundigenoordeel

Een eventuele volgende aanvraag voor een deskundigenoordeel wordt alleen in behandeling genomen als het gaat om een ander soort deskundigenoordeel of over nieuwe feiten en omstandigheden...”

3. Verzoeker zond het UWV op 28 maart, 9, 16 en 28 april 2003 brieven en faxen die door het UWV als klacht in behandeling werden genomen. Deze stukken hadden - voor zover hier relevant - de volgende inhoud:

“...Tijdens het gesprek hedenochtend met uw medewerker dhr. Q. kwam het volgende bij ons naar boven.

Het bevreemdt ons zeer, dat wanneer wij eind maart verzocht worden door uw medewerker, delen van ons dossier aan u ter beschikking te stellen onder vermelding van een t.a.v. (daar deze van belang kunnen zijn in een onderzoek naar een eventuele onterechte ziekmelding van mw. Y.) (deze; N.o.) blijkbaar ook weer bij anderen kunnen opduiken en notie kunnen nemen van de inhoud.

Niemand van ons kantoor heeft zijn fiat gegeven om deze deels vertrouwelijke stukken aan derden te laten lezen.

Er werd ons zelfs verteld dat onze documenten die van mw. Z. (verzekeringsgeneeskundige van het UWV; N.o.) hebben vervangen. De hare zijn volgens dhr. Q. vernietigd. Ik meen u nog vorige week van dit voornemen op de hoogte te hebben gesteld, maar blijkbaar is hier geen actie op ondernomen. Ik vraag me daarom ook af of dit bij het UWV usance is.

De heer Q. heb ik nogmaals medegedeeld dat dit vernietigen van bewijsstukken betekent. ...Weer moest hij lachen. Dit was ook al het geval met het telefonisch onderhoud op 14 april jl. U kunt dit dan ook als de oorzaak beschouwen, dat de heer W. kwaad wegliep uit het gesprek.

Ik sta in deze volledig achter mijn werknemer, daar ik het grijzen ook kon waarnemen. Hoe komt dit over wanneer je enkele maanden nu naast het extra werk van mw. Y., ook het merendeel van de correspondentie inzake mw. Y. op je schouders krijgt. Dit alles in de drukste tijd van het jaar. Op de heer Q. maakte hij misschien een wat overspannen indruk, de oorzaak lijkt mij dus vrij duidelijk. (...)

De manier van handelen van uw medewerker bevreemdt ons zeer, daar wij dit nimmer zijn tegengekomen in onze contacten met cliëntèle noch met instanties.

(...)

Naar ons oordeel schaadt uw arts (mw. Z.) het betamelijke door bewijsmateriaal te vernietigen en daarnaast geen recherche te willen doen, alsmede geen gehoor te geven aan ons verzoek om zeer specifieke inlichtingen, deze zaak aangaande. Wat is een "objectieve" mening in deze van mw. Z. dan nog waard?

Over dhr. Q. zijn gedrag zullen we het verder maar niet hebben..."

4. Het UWV handelde op 6 mei 2003 de onder 3. bedoelde klachtbrieven af:

"...Feiten

Uw medewerkster mevrouw Y. heeft een deskundigenoordeel aangevraagd aangaande uw beslissing haar per 3 maart 2003 niet arbeidsongeschikt te achten. Zij meent op die datum nog arbeidsongeschikt te zijn wegens ziekte.

U bestrijdt dit laatste. In uw brief d.d. 28 maart 2003 geeft u aan dat het werk van mevrouw Y. sedert de jaarwisseling 2001/2002 in kwaliteit afnam, mogelijk vanwege verhuisperikelen. U heeft dit in een functioneringsgesprek aan de orde gesteld op 6 januari 2003. U bent van mening dat aan de ziekmelding geen medische oorzaken ten grondslag

liggen, maar diverse omstandigheden in de privé-situatie.

Naar aanleiding van een ziekmelding van mevrouw per 20 januari 2003 volgde een onderzoek van de arbodienst. Op 28 februari is vervolgens een bemiddelingspoging in het ontstane conflict tussen u en werkneemster mislukt.

In uw fax d.d. 9 april stelt u dat de verzekeringsarts mevrouw Z. haar beoordeling baseert op het verslag van het functioneringsgesprek dat mevrouw Y. haar overhandigde.

In uw fax d.d. 11 april meldt u dat u inmiddels met enige medici uit uw bestand over mevrouw Y. hebt gesproken. U stelt dat onze arts haar oordeel baseert op grond van het functioneringsgesprek dat u met uw medewerkster heeft gehad.

Naar aanleiding van uw faxen d.d. 9 en 11 april berichtten wij u dat er een arbeidskundig onderzoek zal plaatsvinden in het kader van het deskundigenoordeel.

In uw fax d.d. 16 april vermeldt u dat u zich door de arbeidsdeskundige Q. niet serieus voelt genomen en geeft u uw ernstige twijfels over het objectieve oordeel van dokter Z.

Tot slot vindt er over de gang van zaken op 25 april een gesprek plaats tussen u en de heer W. enerzijds en de heren J., stafverzekeringsarts en G., stafarbeidsdeskundige anderzijds. In dit gesprek is de status van het deskundigenoordeel en de gevolgde procedure aan de orde geweest alsmede de regels die het UWV hanteert m.b.t. privacy en dossiervorming. In dit gesprek heeft u uw visie over de gang van zaken gegeven.

Uw klacht

- A. de conclusie van het deskundigenoordeel is onjuist
- B. dit deskundigenoordeel is op onjuiste wijze tot stand gekomen.
- C. u bent niet serieus genomen door onze medewerkers.

Overwegingen

Aangaande de juistheid van het deskundigenoordeel:

Het deskundigenoordeel geeft ons oordeel inzake een geschil over arbeidsongeschiktheid weer. In ons oordeel wordt per definitie één der partijen in het ongelijk gesteld. Het oordeel heeft geen rechtskracht, er is geen bezwaar of beroep tegen mogelijk. Wel kan het oordeel gebruikt worden om een geschil tussen werknemer en werkgever alsnog weer bespreekbaar te maken of de gang naar de rechter voor te bereiden. De rechter zal uiteindelijk een beslissing over het geschil geven en daarbij desgewenst ook ons oordeel betrekken. Een aantal van uw bedenkingen inzake de juistheid van ons oordeel hebben geen betrekking over de medische toestand van uw werkneemster, maar over een geschil

over haar functioneren. Wij geven nadrukkelijk geen oordeel over de inhoud van uw beider conflict over het functioneren van mevrouw Y. De rechter heeft de vrijheid zelf over de arbeidsgeschiktheid van mevrouw Y. te oordelen op grond van alle omstandigheden van het geval. Uiteraard kan de rechter dus ook tot een van ons oordeel afwijkende beslissing komen.

Uw klacht dat de conclusie van ons deskundigenoordeel onjuist is, is voor ons op basis van de beschikbare gegevens geen aanleiding ons oordeel te wijzigen.

Aangaande het tot stand komen van het deskundigenoordeel:

Op basis van een spreekuuronderzoek op 25 maart 2003 zijn wij van oordeel dat mevrouw Y. op 3 maart 2003 ziek en arbeidsongeschikt was.

Tevens heeft op die datum een telefoongesprek met u plaatsgevonden waarin u uw standpunt naar voren heeft gebracht. U voert daarin argumenten aan, inhoudende dat wij ons door mevrouw Y. laten misleiden. Zij grijpt naar uw mening een functioneringsgesprek aan als aanleiding om zich nog steeds ziek te achten, deze ziekte is in uw ogen niet gebaseerd op medische gronden.

Ook heeft de verzekeringsarts contact gehad met de arbodienst.

In het deskundigenoordeel zijn de medische klachten van mevrouw Y. onderzocht. De verzekeringsarts heeft na het telefoongesprek met u en uw fax d.d. 28 maart het verslag van het gesprek met betrokkene nogmaals bekeken. Uw opmerkingen over betrokkene brengen echter geen verandering in haar medische beperkingen. Naar aanleiding van uw fax d.d. 9 april hebben we het ook zinvol geacht om de arbeidsdeskundige met u te laten spreken teneinde uw visie op de situatie te vernemen en de mogelijkheden tot hervatting van mevrouw Y. bij u te inventariseren.

Uw stelling dat wij onvoldoende "recherche" hebben gedaan naar de ziekte van mevrouw Y. onderschrijven wij niet. Allereerst verwijst u naar de arbeidsongeschiktheidssituaties van familieleden van mevrouw Y., die wij uiteraard niet in onderzoek nemen omdat de relatie met de ziekte van mevrouw Y. ontbreekt. Vervolgens heeft onze verzekeringsarts naar aanleiding van uw fax en het onderzoek door de arbeidsdeskundige tot tweemaal toe opnieuw haar weging van de situatie gemaakt. Nieuwe (medische) feiten als zodanig zijn door hetgeen u geschreven heeft niet naar voren gebracht. U heeft wel een bepaald licht over de situatie laten schijnen. Uw interpretatie over de ziekte van mevrouw Y. hebben we wel degelijk meegewogen in ons oordeel, zij het dat dit niet tot een andere conclusie heeft geleid.

Na heroverweging zijn wij van mening dat ons oordeel op correcte wijze tot stand is gekomen.

Aangaande het serieus nemen van uw standpunt:

Onze medewerkers geven u geen gelijk ten aanzien van uw standpunt in het geschil met uw medewerkster. Dit betekent evenwel niet dat er sprake is van dat u niet serieus wordt genomen. Er is ruim aandacht aan uw stellingname besteed.

Er zijn twee telefoongesprekken geweest tussen de verzekeringsarts en u, de arbeidsdeskundige heeft u bezocht, u heeft een gesprek gehad met onze stafverzekeringsarts en stafarbeidsdeskundige.

Het is duidelijk dat uw standpunt en ons oordeel niet overeenkomen. Los van het ontstane arbeidsconflict tussen u en mevrouw Y., is onze conclusie dat mevrouw Y. op 3 maart arbeidsongeschikt was wegens ziekte. Uit de diverse faxen en gesprekken is het volstrekt duidelijk dat u het daar niet mee eens bent en dat u zich niet serieus genomen voelt.

Hoewel wij uw gevoel van niet serieus te zijn bejegend niet kunnen wegnemen, zijn wij van mening dat de beoordeling en handelwijze van onze medewerkers correct zijn geweest.

Conclusie

Uw klacht dat de conclusie van ons deskundigenoordeel onjuist is, is voor ons op basis van de beschikbare gegevens geen aanleiding ons oordeel te wijzigen.

Uw klacht dat dit deskundigenoordeel op onjuiste wijze tot stand is gekomen achten wij ongegrond.

Uw klacht dat u niet serieus bent genomen door onze medewerkers achten wij ongegrond...”

5. In reactie op een brief van verzoeker van 7 juli 2003, en het op 28 augustus 2003 tussen de heer S. regiomanager van het UWV en verzoeker (de heren W. en St.) plaatsgevonden onderhoud, schreef het UWV verzoeker op 7 oktober 2003 het volgende:

“...In uw brief en tijdens het gesprek met de heer S. heeft u uw klachten kenbaar gemaakt over onze organisatie. Zoals u in uw brief schrijft is de kern van uw klacht dat ‘UWV-Gak slechts één ding voor ogen heeft; het afwentelen van maatschappelijke problemen naar de werkgevers’.

U dient uw beklag in over de wijze van handelen van een aantal van onze medewerkers en u verwijt ons geen nader onderzoek te doen naar de vermeende malversaties van uw medewerkster mevrouw Y.

Overwegingen

Ten aanzien van de handelwijze van een aantal van onze medewerkers heeft de heer S. u in voornoemd gesprek reeds zijn excuses aangeboden; in sommige situaties ben ik met u van mening dat hun handelwijze meer professioneel had kunnen zijn.

Op uw vraag welke actie de heer S. in hun richting heeft ondernomen heeft de heer S. u medegedeeld dat dit een interne aangelegenheid betreft. Conform het door hem gestelde ga ook ik daar verder niet op in. U was het met deze stellingname niet eens.

Ik ben van mening dat UWV-Gak niet doende is maatschappelijke problemen op werkgevers af te wentelen.

Uw dispuut met uw werknemer is uw zaak; wij bepalen in het geval van een zogenaamd deskundigenoordeel of de betrokkene, indien het verzoek daarom gaat, arbeidsongeschikt is of niet. In dit geval hebben wij naar mijn mening juist geoordeeld. Tijdens het onderhoud met de heer S. hebben wij een hernieuwd verzoek om een deskundigenoordeel ontvangen waarop wij inmiddels na onderzoek hebben gereageerd. Ook na dit oordeel blijkt volgens onze gegevens en inzichten dat uw betrokken medewerkster op de van belang zijnde datum niet tot volledig werken in staat wordt geacht.

Uw dwingend verzoek om onze opsporingsdienst in te schakelen omdat volgens u sprake zou zijn van ongeoorloofd uitoefenen van werkzaamheden door uw medewerkster is door ons niet gehonoreerd omdat wij in zo'n geval niet de daartoe bevoegde instantie zijn; zoals gezegd: in dit geval is dit een zaak tussen werkgever en werknemer..."

(...)

Conclusie

Alles overziend kom ik tot de conclusie dat uw klacht als ongegrond wordt beschouwd met inachtneming van het bovenstaande..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

Voorts voerde verzoeker - voor zover hier relevant - het volgende aan:

a. in zijn verzoekschrift van 23 mei 2003:

"...Op 25 maart 2003 heeft het second opinion-onderzoek plaatsgevonden bij UWV-GAK, uitgevoerd door mevrouw/arts Z. Diezelfde dag heeft mijn medewerker telefonisch contact gehad met deze keuringsarts. Deze gaf te kennen mevrouw Y. af te keuren op grond van een conflict. Nadat hij hiernaar had geïnformeerd bleek dit te gaan om het verslag van het

functionerings-gesprek dat aan mevrouw Y. op 4 februari 2003 was toegestuurd (...).

Nu mij duidelijk werd welke documenten deze arts in handen had, maakte mijn medewerker direct een bezwaar, want deze stukken stonden in ongekuiste versie vol met namen van cliënten die conform haar arbeidsovereenkomst nimmer naar buiten mochten komen.

Als reactie op zijn bezwaar en het onrechtmatig in handen hebben van dit stuk zei ze:

“Dat zie ik dan wel weer”.

(...)

Op vrijdag 28 maart 2003 werden wij gebeld door een GAK-medewerker (buitendienst), te weten de heer Q., die vernomen had dat wij het met de officieel nog uit te brengen uitspraak niet eens waren.

Hij adviseerde ons de verzamelde stukken toe te sturen aan de heer J., de stafverzekeringsarts van het GAK, opdat hij eventueel actie kon nemen (met een **t.a.v.** voor dhr. J., dit werd letterlijk zo door hem gezegd).

Na wat fax- en telefoonverkeer, werd mijn medewerker medio april op diens verzoek teruggebeld door de second opinion arts. (...)

Na nogmaals uitgelegd gekregen te hebben dat het functioneringsverslag nooit in die vorm in haar handen mocht zijn en dat ons kantoor overweegt strafvervolging te plegen jegens mevrouw Y., reageerde ze met de mededeling: “ik zal die namen allemaal wel doorkrassen”. Haar is toen direct gewaarschuwd dat dit vernietigen van bewijsmateriaal betekent en er is onverwijld een fax gestuurd naar de stafverzekeringsarts waarin haar kwade voornemen hierin vermeld stond.

Een week later werd er een bezoek aangekondigd van de heer Q., een medewerker van het team waarin al deze personen functioneren. Hij kwam op ons kantoor met de mededeling dat mevrouw Z. de stukken had vernietigd en dat al onze stukken, waarvan sommige van belang zijn voor eventuele rechtsvervolging, nu toegevoegd waren aan hun dossiers en voor zelfs mevrouw Y. ter inzage lagen.

Wij hebben hierop onmiddellijk protest uitgesproken aangaande het vernietigen van bescheiden, misleiding en misbehandeling van onze documenten die in vertrouwen aan deze instantie zijn toegezonden. Dit werd door deze GAK-medewerker verder niet van belang gevonden en zei grijnzend dat dit pech voor ons was. Na hem op zijn grijzen te hebben aangesproken, deed hij dit weer, wat voor mijn medewerker betekende dat de maat vol was en hij heeft het gesprek geagiteerd verlaten. Ikzelf heb het gesprek met de heer Q. verder afgerond, waarin deze persoon mij slechts nog wat wetmatigheden en de

verplichtingen voor de werkgever heeft voorgelegd.

Diezelfde dag nog hebben wij wederom geklaagd over de gang van zaken bij het UWV-GAK en de in onze ogen verrichte wanprestaties van de medewerkers met wie wij tot dan toe zijn geconfronteerd.

Mijn medewerker en ik werden uitgenodigd om op 25 april 2003 op het regiokantoor in Alkmaar te verschijnen om in gesprek te gaan met de heer J. en de heer G., beide stafmedewerkers van het UWV GAK.

Bij binnenkomst viel de volgende mededeling koud op ons dak: "Heeft u de uitspraak betreffende Y. al ontvangen?" Ontstemd reageerden wij met de vraag wat we hier dan nog eigenlijk doen. Dit bleek om de zaken nog even door te spreken(?). (...)

Eigenlijk werd alleen toegegeven dat de arts de stukken had vernietigd, alle andere aantijgingen werden afgedaan met de uitspraken: "dat hoort niet zo te gaan, dus dat hebben ze ook niet gedaan of gezegd". Over de uitspraak van de second opinion arts Z. ("Ik heb een zeer slecht geheugen", toen haar tijdens een van de telefoongesprekken verteld was dat ze eventueel mocht herhalen voor een advocaat of rechter wat ze gezegd had), werd afgedaan met een vergelijking van: "dat zie je tegenwoordig wel vaker bijvoorbeeld bij een enquêtemissie".

De hele tendens van het gesprek van hun kant was van, ja dit kunnen wij doen en u kunt daar niets tegenover stellen, jammer maar helaas..."

b. in zijn brief van 18 augustus 2003:

"...Op vrijdag 28 maart, 3 dagen na het eerste telefoongesprek met de keuringsarts belde aus blaue hineins een medewerker van het UWV GAK (dhr. Q.) dat hij gehoord had, dat wij problemen hadden met de gang van zaken. Tijdens het gesprek profileerde dit heerschap zich als een assistent van een onafhankelijk onderzoeker. Dit bleek later absoluut niet zo te zijn.

Hij vroeg in dit telefoongesprek of wij onze bezwaren tegen de gang van zaken en het opgebouwde dossier wilde toesturen aan de heer J. (staf verzekeringsarts) met een 't.a.v.' erop vermeld. In het dossier zaten reeds stukken waaruit bleek dat mw. Y. dit ziek zijn zorgvuldig had gepland met alle citaten en documenten hierbij ingesloten.

(...)

Na enig faxverkeer met dhr. J. ontvingen wij wederom telefoon van de heer Q. Nu bleek ineens (iets wat hij eerder nadrukkelijk had verzwegen) dat hij een arbeidsdeskundige was en o.i. de stukken onterecht had opgevraagd. Als reactie hierop begon hij te lachen zei dat dit "pech" voor ons was.

Op mijn vraag betreffende het voornemen van de arts om de stukken te vernietigen, zei hij dat daar niets aan te doen viel. Ik gaf aan dat ikzelf in goed vertrouwen een kopie van het functioneringsverslag aan hen gestuurd had, waarvan een origineel ten onrechte in de handen van de arts was terecht gekomen.

Dit functionerings-/beoordelingsverslag bevatte namelijk namen van cliënten van ons kantoor die volgens het arbeidscontract door mw. Y. nooit naar buiten mochten worden gebracht.

Hierop begon hij wederom te lachen, hij stelde dat hij ondanks het feit dat ik de namen van de klanten had weggestreept met stift, deze -wanneer hij zijn best deed- best nog wel kon lezen.

Ook bracht hij ons op de hoogte dat wanneer wij een probleem hadden met in het bezit zijn van een origineel exemplaar bij de arts, hij dat wel zou vervangen door deze versie.

Wederom een lachsalvo als reactie op mijn bezwaar hiertegen (“haha, nu hebben jullie het zelf in ons bezit gebracht, haha”).

Als slot deelde hij mede dat hij 16 april 2003 op ons kantoor zou verschijnen, na een bezoek te hebben gebracht aan mw. Y. Verdere mededelingen over het waarom van dit gesprek wou hij niet doen.

's Morgens op de 16e april kwam hij aan en wilde eigenlijk alleen maar praten over een reïntegratietraject (waarvoor hij nog wel een bedrijf wist). Deze stap kwam voor ons niet als een verrassing daar in 2002 de familie Y. zich ook al van dit verschijnsel had bediend in negatieve zin. Op zijn dringende voorstel tot reïntegratie-inspanningen d.m.v. eerder genoemde instantie gingen wij dan ook niet in.

We spraken dhr. Q. aan op zijn gedrag tijdens het telefonisch onderhoud en dat we ons misleid voelden gezien het feit dat hij ons in eerste instantie liet geloven dat hij een objectief onderzoek naar rechtmatigheid zou plegen en in onze ogen nu alleen maar uit was en is op het verkopen van iets, zodat na een jaar het UWV GAK niet tot een vervoluitkering behoeft over te gaan. Hij moest opnieuw lachen.

Onze stelling dat we dit lachen toch vrij ongepast vonden moest op hem hilarisch overgekomen zijn, aangezien hij opnieuw zat te grinniken.

Voor een van ons was de maat toen vol en verdween uit het gesprek. Tegen de overgebleven medewerker zei dhr. Q.: “U mag wel oppassen, straks is er nog iemand overspannen in de ziektewet”.

Ik ben van oordeel dat op z'n zachts gezegd dhr. Q. aan te spreken is op wangedrag, misleiding en eventueel op oneigenlijke belangenverstrengeling.

Totale indruk is dat deze heer samen met de arts en mogelijk anderen voor ons niet te bekijken personen een eigen beleid hebben uitgestippeld...”

C. Standpunt uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

In reactie op de klacht deelde het UWV bij brief van 27 februari 2004 het volgende mee:

“...De arbeidsdeskundige de heer Q. zou zich volgens (medewerker St. van verzoeker; N.o.) in het eerste telefonisch contact niet als arbeidsdeskundige van UWV hebben kenbaar gemaakt waardoor er ten onrechte stukken in zijn bezit zijn gekomen. Hiervoor gelden bij ons de volgende afspraken.

Iedere arbeidsdeskundige maakt zich als zodanig bekend, zeker bij een eerste contact, omdat er anders geen gericht gesprek mogelijk is. Dat is ook in dit geval gebeurd waarbij de gegeven informatie kennelijk niet of onvoldoende tot de ontvanger is doorgedrongen. Wellicht heeft klager personen van UWV verward omdat hij ook, wegens een ingediend bezwaarschrift, in contact stond met medewerkers van onze afdeling Bezwaar en Beroep.

Overigens heeft klager op 28 maart in tegenstelling tot hetgeen hij schrijft, niet gesproken met de betrokken arbeidsdeskundige. Hiervoor verwijzen wij naar (het standpunt van de heer Q.; N.o.).

De arbeidsdeskundige zou volgens klager hebben geadviseerd stukken toe te zenden aan een met naam genoemde stafverzekeringsarts zonder te vermelden dat die stukken dan ook ter inzage van de werkneemster zouden komen.

Ook hier geldt dat dit gesprek niet is gevoerd door de heer Q. maar door een medewerker van de afdeling Bezwaar en Beroep in het kader van een door (verzoeker; N.o.) ingediend bezwaarschrift. In die procedure is het zo dat in principe alle stukken ook ter inzage komen van de andere partij.

De heer Q. zou volgens klager herhaaldelijk in lachen zijn uitgebarsten dan wel gegrinnikt hebben op momenten dat daartoe geen aanleiding was. De heer Q. heeft inderdaad een glimlach niet kunnen onderdrukken toen (verzoeker; N.o.) een wel zeer tegenstrijdig verhaal hield. Dat is kennelijk als beledigend overgekomen en daarvoor heeft onze regiomanager (verzoeker; N.o.) al zijn excuses aangeboden.

Ongevraagd zou de heer Q. een reïntegratievoorstel gedaan hebben met de mededeling daarvoor een bedrijf te weten. Dit klopt. Het is ons werk een werkgever te wijzen op de verplichtingen die hij heeft in het kader van het terugbrengen van een zieke medewerker naar werk. In dat kader heeft de heer Q. in algemene termen de mogelijkheden geschetst en daarbij een aantal namen van reïntegratiebedrijven genoemd. Dit is een juiste en klantgerichte wijze van handelen.

Onze verzekeringsgeneeskundige mevrouw Z. zou bescheiden vernietigd hebben die haar door de werknemster in het kader van het onderzoek naar haar arbeidsongeschiktheid ter beschikking waren gesteld.

Het klopt dat de werknemster (...) tijdens het spreekuur een afschrift van het verslag van een functioneringsgesprek aan de verzekeringsarts heeft overhandigd. Tijdens een telefonisch onderhoud met (verzoeker; N.o.) bleek de werkgever verbolgen over het feit dat dit verslag bij UWV aanwezig was, vooral omdat als bijlage bij dat verslag namen werden genoemd van bedrijven die klant zijn van (verzoeker; N.o.). Mevrouw Z. heeft toen toegezegd die namen onleesbaar te zullen maken. Het verslag zelf is niet vernietigd. Later heeft (verzoeker; N.o.) zelf het bedoelde verslag nogmaals naar ons toegezonden met de gewraakte bijlage waarbij de klantnamen overigens niet volledig waren geanonimiseerd. De betreffende stukken zijn nog steeds in ons bezit waarbij de klantgegevens voor ons niet ter zake doen maar het verslag zelf wel onderdeel uitmaakt van onze onderzoeksgegevens.

Onze conclusie is dat de klacht niet gegrond is...”

D. standpunt arbeidsdeskundige Q.

In reactie op de klacht deelde arbeidsdeskundige Q. bij brief van 8 december 2003 het volgende mee:

“...Door een werknemster van (verzoeker; N.o.) is aan UWV om een zogenaamd deskundigenoordeel gevraagd. Werkgever of werknemster kunnen aan UWV om een dergelijk oordeel vragen wanneer er bijvoorbeeld een verschil van mening bestaat met betrekking tot de vraag of werknemster in staat is haar eigen werk te verrichten. In onderhavige kwestie bestond ten aanzien van dat punt een verschil van mening.

Volgens de gebruikelijke procedure is in eerste instantie door de verzekeringsarts

- mevrouw Z. - een medisch onderzoek verricht. Daarbij zijn de medische beperkingen - “de belastbaarheid” - in kaart gebracht. Vervolgens is aan mij - in mijn hoedanigheid als arbeidsdeskundige - gevraagd de belasting in de functie in kaart te brengen. De belastbaarheid van de werknemster wordt vervolgens afgezet tegen de belasting in de functie. Dat leidt vervolgens tot het oordeel of werknemster al of niet geschikt is voor het eigen werk.

Na het medisch onderzoek heb ik in eerste instantie telefonisch contact met (verzoeker; N.o.) gezocht om een afspraak te maken teneinde de belasting in de functie te beoordelen. Uit mijn aantekeningen blijkt dat het bewuste telefoongesprek kort voor het bezoek heeft plaatsgevonden: op 14 april 2003. Dit was het eerste contact dat ik met “(verzoeker; N.o.)” had. “(Verzoeker; N.o.)” geeft in (zijn; N.o.) klacht aan dat reeds op 28 maart met mij zou zijn gesproken. Dat moet op een vergissing berusten. Kennelijk heeft men met iemand

anders bij UWV getelefoneerd. Het telefoongesprek met de door “(verzoeker; N.o.)” beschreven inhoud heeft - ook op een ander moment - in ieder geval niet met mij plaatsgevonden.

Het doel van mijn bezoek heb ik zowel telefonisch - op 14 april - als voorafgaand aan het eigenlijke gesprek ten kantore van “(verzoeker; N.o.)” - op 16 april - toegelicht. In beide gesprekken heb ik verteld arbeidsdeskundige te zijn. Ook mijn rol in het kader van het “deskundigenoordeel” is uitgebreid aan de orde gekomen.

“(Verzoeker; N.o.)” spreekt over mijn “wangedrag, misleiding en op eventueel oneigenlijke belangenverstrengeling”. In verband met mogelijk onjuiste beeldvorming wil ik in dit kader slechts opmerken dat door “(verzoeker; N.o.)” geen beschrijving is gegeven van de ontvangst, de sfeer en de bejegening richting mijn persoon.

Met betrekking tot het “herhaaldelijk in lachen uitbarsten dan wel grinniken”. Na mijn bezoek aan de werkgever heb ik het volgende aan het papier toevertrouwd:

“Werkgever is ook ontstemd over het gegeven dat ik een glimlach niet kan onderdrukken wanneer ik opmerk het vreemd te vinden dat hij valt over het feit dat UWV over vertrouwelijke klantinformatie beschikt en dat de identieke informatie vervolgens door hemzelf - slecht geanonimiseerd - aan UWV wordt toegestuurd. In het telefoongesprek dat ik op 14 april 2003 voerde om een afspraak te maken zei de heer W. (werknemer van verzoeker; N.o.) hier over: “toen ik de stukken aan UWV verzond waren de klantgegevens wel degelijk onleesbaar”.

Werkgever was ten tijde van het gesprek op 16 april erg gefixeerd op de voorgeschiedenis, het inhoudelijke proces en de in zijn ogen foutieve handelwijze van zijn werknemster en de verschillende functionarissen van UWV. Ik heb meermalen geprobeerd duidelijk te maken dat de vraag “hoe nu verder (met de reïntegratie)” wat mij betreft centraal diende te staan. Dat is immers ook de achterliggende gedachte bij de inzet van het “deskundigenoordeel”. Pas nadat de heer W. vertrokken was heb ik over dit onderwerp met de heer St. (werknemer van verzoeker; N.o.) kort van gedachten kunnen wisselen. Ik heb de heer St. gewezen op de mogelijke consequenties - neergelegd in wet Verbetering Poortwachter - wanneer bij de eventuele WAO-aanvraag zou blijken dat werkgever en werknemster (zeker na het aangevraagde deskundigenoordeel) onvoldoende activiteiten in het kader van de reïntegratie hebben ontplooid. Ik heb de heer St. - in algemene zin - verteld dat er commerciële partijen zijn die zich toeleggen op het vlot trekken van de reïntegratie in dit soort situaties en dat een afwachtende houding van partijen echt geen optie is. Ik achtte het mijn taak de werkgever volledig te informeren en op die manier hopelijk op het juiste spoor te zetten. De suggestie van de werkgever dat er hier mogelijk sprake is van belangenverstrengeling wijs ik dan ook van de hand...”

e. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en arbeidsdeskundige Q. liet verzoeker bij brief van 19 maart 2004 het volgende weten:

“...Feitelijke onjuistheden (in de reacties van het UWV en arbeidsdeskundige Q. van 27 februari 2004 respectievelijk 8 december 2003; zie onder C. en D.; N.o.).

- De heer die mij op 28 maart 2003 heeft gebeld, kan volgens ons inziens alleen dhr. Q. zijn geweest, daar hij dit in het telefonisch gesprek van 14 april en vervolgens op kantoor op 16 april ook niet heeft ontkend.

Mocht de stelling (...) waar zijn, dat een ander zou hebben gebeld, dan nog heeft die persoon zichzelf a. niet bekend gemaakt en b. ons stukken laten opsturen die zonder hiervan vermelding te maken, ook voor andere partijen ter inzage zouden liggen. (in dat geval hadden wij immers dit nooit gedaan).

- De manier van bejegening hier op kantoor jegens (de heer Q.; N.o.) was in 1e instantie geheel normaal en er werd hem direct koffie etc. aangeboden. Pas nadat hij zat te grijzen en nadat hij hier op aangesproken werd begon te lachen veranderde de houding jegens hem. Om geen spijt te krijgen van evt. uitlatingen heb ikzelf de bespreking hierop verlaten, daar ik anders (met het telefoongesprek van 14.04.03 nog vers in het geheugen, alwaar hij ook zat te lachen) mijzelf wellicht niet had kunnen inhouden.

Wanneer er in het begin van het gesprek sprake is geweest van kwaadheid jegens Y. dan heeft hij gelijk. Dus niet naar hem.

- De door ons ingezonden stukken zijn met een viltstift bewerkt om aan te geven dat de vorm waarin het verslag gegoten was, het makkelijk maakte om dit te anonimiseren. Dit is er ook bij verteld en wellicht ook geschreven.

Ik sluit niet uit dat na indroging van de stift er drukwerk doorheen zal schijnen, maar nogmaals was het niet de intentie om het volstrekt onleesbaar te maken, anders hadden we het wel gekopieerd. Reden was, aangeven hoe het zou behoren.

- De stukken waren opgestuurd daar er door Mw./arts Z. gezegd was dat zij de stukken zou vernietigen. (dit waren ook *letterlijk* haar woorden)

Hierover gaat ook de fax die zelfdedaags gestuurd is naar dhr J. om hem van dit voornemen te waarschuwen.

Het bleek, werd mij telefonisch door dhr. J. verzekerd, reeds te laat te zijn. De stukken waren al weg.

Dit herhaalde hij tijdens ons bezoek aan het kantoor in Alkmaar, alwaar hij in het bijzijn van dhr. St. en dhr. G. aangaf dat hij ervoor zou zorgen dat Mw. Z. hierover evt. tijdens een

rechtszaak een verklaring zou komen afleggen.

(...).

- Mocht het zo zijn dat er naast het door ons ingezonden, nog een tweede functioneringsverslag in omloop blijken te zijn, dan kan dit o.i. alleen verkregen zijn door nogmaals dit verslag op te vragen bij Mw. Y., of die van ons zodanig te bewerken dat het lijkt of Mw. Z. dit gedaan zou hebben.

Andere mogelijkheid is dat we ook hierover ronduit belazerd zijn door diezelfde medewerkers.

- Wij spijt hebben dat we geen van beide de exacte naam van het bedrijf kunnen herinneren, die dhr. Q. hier op kantoor meermalen genoemd heeft. We hadden nl. op dat moment geen enkele aandrang te reïntegreren. (het had iets met metaal te maken). (...) dat wij verward zijn aangaande de naam van degene die ons op 28 maart 2003 heeft gebeld omdat wij op dat moment in contact stonden met meerdere mensen van het UWV Gak als gevolg van een bezwaarschrift.

Welnu dit was de eerste persoon die wij spraken nadat wij contact hebben gehad met de arts Mw. Z. op 25 maart 2003. Deze persoon (Z. o.a. na stemherkenning) heeft uit zichzelf of vanuit hun organisatie, contact met ons opgenomen. De stelling dat dit gedaan zou zijn na een bezwaarschrift van ons is een pertinente leugen, laat ze die dan maar eens uit de hoge hoed toveren...”

F. nadeRe informatie uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Bij brief van 16 april 2004 verzocht de Nationale ombudsman aan het UWV om nadere informatie te verstrekken. De reactie van het UWV van 16 juli 2004 luidde als volgt:

“...Het telefoongesprek van 28 maart 2003

Het telefoongesprek van 28 maart 2003 heeft niet plaatsgevonden met een medewerker van de afdeling Bezwaar en Beroep (B&B). De afdeling B&B heeft pas op 8 augustus 2003 voor het eerst contact gehad met de werkgever.

De heer Q., arbeidsdeskundige in de wao-beoordeling, heeft voor het eerst op 14 april 2003 telefonisch contact gehad met (verzoeker; N.o.). Er kan dus ook niet met hem gesproken zijn.

Nader onderzoek heeft een andere en meer waarschijnlijke gang van zaken opgeleverd.

Op 27 maart 2003 heeft (verzoeker; N.o.) een deskundigenoordeel bij UWV aangevraagd. Deze aanvraag komt terecht bij een juridisch medewerker van de afdeling Arbeidsgeschiktheid. Die medewerker neemt contact op met de verzoeker en vraagt

eventueel aanvullende stukken op.

Wij vermoeden dat deze medewerker op 28 maart 2003 contact heeft gehad met (verzoeker; N.o.) maar wij hebben dit niet met zekerheid kunnen vaststellen. Wij kunnen daarom ook niet aangeven hoe deze medewerker zich bekend gemaakt heeft en hoe dit gesprek verlopen is.

Wij denken dat het telefonisch onderhoud van 28 maart 2003 de aanleiding is geweest voor het verzenden van stukken naar UWV, waaronder ook het gewraakte verslag van het functioneringsgesprek. Wij betreuren het dat (verzoeker; N.o.) dit gesprek als onprettig heeft ervaren.

Het deskundigenoordeel staat los van de bezwaarprocedure en het wao-onderzoek door de arbeidsdeskundige en wordt behandeld door een apart team. Wij kunnen ons voorstellen dat (verzoeker; N.o.) in verwarring is gebracht door het naast elkaar lopen van diverse procedures. Bij het doen van een deskundigenoordeel komt het voor dat gevraagd wordt om vertrouwelijke medische gegevens aan de stafverzekeringsarts toe te zenden.

Bezwaarprocedure

U vraagt ons in te gaan op de gang van zaken rond een bezwaarprocedure. Gebruikelijk is dat de afdeling Bezwaar en Beroep (B&B) uit de bestaande dossiers de relevante stukken verzamelt. Uit die stukken wordt het bezwaardossier samengesteld. Het kan wel eens voorkomen dat ontbrekende stukken worden opgevraagd bij degene die het bezwaar heeft ingediend, maar dat is in deze zaak niet gebeurd. Het bezwaardossier sturen wij op verzoek toe aan de indiener van het bezwaar en een eventuele medebelanghebbende. Medische stukken worden alleen aan een werkgever verstrekt als de werknemer daarmee instemt. Als dat niet het geval is, kan de werkgever een artsgemachtigde aanstellen. Deze ontvangt de medische stukken, maar mag deze niet aan de werkgever overhandigen of ter inzage geven.

De contacten met arbeidsdeskundige Q.

De heer Q. kan zich vinden in de weergave van de gebeurtenissen, maar hij is het niet eens met de manier waarop (verzoeker; N.o.) deze interpreteert. Zoals al eerder aangegeven was het lachen van de heer Q. niet laetdunkend bedoeld. Hij heeft zich alleen verbaasd over de gang van zaken. Dat (verzoeker; N.o.) zijn (glim)lach of grijns als beledigend of badinerend heeft ervaren, laat hij voor rekening van de vertegenwoordigers van (verzoeker; N.o.).

Het verslag van het functioneringsgesprek

Mevrouw Y. heeft het verslag van het functioneringsgesprek tijdens het spreekuurbezoek op 25 maart 2003 aan de verzekeringsarts, mevrouw Z. overhandigd. Toen uit telefonisch

contact bleek dat (verzoeker; N.o.) dit niet op prijs stelde, heeft mevrouw Z. toegezegd de bijlagen bij het verslag, waarin namen van cliënten van (verzoeker; N.o.) werden genoemd, te zullen vernietigen. Dat is gebeurd maar het verslag zelf hebben we bewaard. Later ontvingen wij het totale pakket weer van (verzoeker; N.o.) bij de aanvraag om een deskundigenoordeel. Wij betreuren de verwarring die over deze stukken is ontstaan, maar vinden niet dat wij hier verkeerd mee zijn omgegaan...”

G. nadere reactie verzoeker

Naar aanleiding van de door het UWV verstrekte nadere informatie liet verzoeker bij brief van 3 augustus 2004 het volgende weten:

“...De stelling van het UWV dat (verzoeker; N.o.) op 27 maart 2003 een verzoek heeft gedaan voor een deskundigenoordeel, kan als een pertinente leugen van de tafel geveegd worden.

Wat er is gebeurd staat in een korte interne memo van 26 maart 2003 beschreven.

Wij hebben in de persoon van ondergetekende in het gesprek met mw. Z. gevraagd of er een mogelijkheid was om tegen haar uitspraak, die zij in bedekte termen liet doorschemeren, een second opinion vanuit de werkgever te laten plaatsvinden. Dit was volgens deze arts niet mogelijk, daar haar mening bindend was.

Nogmaals wil ik ten zeerste benadrukken dat het telefoongesprek van 28 maart 2003 ons als een volslagen verrassing overviel. Wij hadden hier niet om gevraagd en deze actie kan ons inziens alleen voortgekomen zijn uit een gesprek dat mw. Z. met een of meerdere medewerkers van het UWV kan hebben gehad.

Ook houden wij de stelling overeind dat de onbekende beller dhr. Q. is geweest. Ten eerste heb ik zelf enkele weken later de stem van deze medewerker herkend tijdens een vervolggesprek, maar hiernaast gaf hij ook blijk -in het gesprek dat hij hier op kantoor had samen met dhr St. en ondergetekende-, dat hij van diverse uitspraken en veronderstellingen van onze kant reeds op de hoogte was.

Om nog even kort op dat lachen terug te komen, hier ging hij ook mee door nadat wij nadrukkelijk hebben laten blijken dat wij hier niet van gediend waren. (wangedrag)!

De conclusie die wij maken op de UWV reactie van 16 juli 2004 is, dat het overkomt alsof er een fictief verhaal geconstrueerd wordt om dit tegenover onze bezwaren te zetten, om zodoende een uitkomst te creëren dat de waarheid wel ergens in het midden zal liggen. Laat ze ons verzoek van 27 maart 2003 maar eens uit hun hoge hoed toveren!!!...”

H. NADERE REACTIE UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN

1. Naar aanleiding van de reactie van verzoeker van 3 augustus 2004 deelde het UWV de Nationale ombudsman bij e-mailbericht van 21 oktober 2004 het volgende mee:

“...Met betrekking tot de brief van 3 augustus 2004 willen wij opmerken dat een deskundigenoordeel wel degelijk door de werkgever is aangevraagd. Op 27 maart 2003 is aan de werkgever een do-formulier (deskundigenoordeel-formulier; N.o.) gefaxt en dit is ingevuld + begeleidende brief op 28 maart 2003 aan ons teruggefaxt. Een kopie van deze aanvraag zullen wij u vandaag faxen. Daarnaast willen wij opmerken dat de heer Q. op 28 maart 2003 niet aanwezig was op het uwv-kantoor in Alkmaar maar die dag zich in Groningen bevond i.v.m. een cursus...”

2. Zoals in het e-mailbericht van 21 oktober 2004 aangegeven stuurde het UWV de Nationale ombudsman per fax van gelijke datum een kopie van de van verzoeker ontvangen aanvraag van verzoeker om een deskundigenonderzoek, gedateerd 27 maart 2003 en de bij deze aanvraag meegezonden begeleidende brief van verzoeker, gedateerd 28 maart 2003. Op de aanvraag om een deskundigenonderzoek staat de datum van 27 maart 2003 vermeld als datum waarop de aanvraag om een deskundigenonderzoek aan verzoeker werd toegefaxt alsmede staat op de aanvraag om een deskundigenonderzoek en de daarbij meegezonden begeleidende brief de datum van 28 maart 2003 vermeld als de datum waarop deze aanvraag tezamen met de begeleidende brief door verzoeker aan het UWV werd teruggefaxt.

I. nadere REACTIE VERZOEKER

Naar aanleiding van reactie van het UWV van 21 oktober 2004 deelde verzoeker de Nationale ombudsman op 4 november 2004 telefonisch mee zeer verbaasd te zijn over de door het UWV overgelegde kopie van de door hem op 28 maart 2003 ingediende aanvraag om een deskundigenonderzoek. Uit het telefoongesprek van 28 maart 2003 was verzoeker namelijk duidelijk geworden dat het aanvragen van een deskundigenonderzoek geen enkele zin had om welke reden hij had besloten hiervan af te zien. Wel werden door verzoeker naar aanleiding van het telefoongesprek van 28 maart 2003 diezelfde dag bescheiden naar het UWV gefaxt. Verzoeker vermoedde dat de betreffende aanvraag deskundigenonderzoek ongemerkt tussen deze bescheiden had gezeten. De bedoeling was dit zeker niet geweest. Met betrekking tot de mededeling van het UWV dat de heer Q. zich op 28 maart 2003 in Groningen zou hebben bevonden sprak verzoeker zijn bevreesding uit over het feit dat dit eerst nu naar voren werd gebracht.

Achtergrond